

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pandemi covid-19 yang telah terjadi dua tahun belakangan ini membuat masyarakat Indonesia menjadi mengalami perubahan yang signifikan, dimana masyarakat tidak dapat melakukan aktivitas sehari-hari diluar rumah dan melakukan kegiatan *work from home*. Pembisnis yang ada di Indonesia mengalami kesulitan, karena tidak bisanya melakukan perdagangan.

Loyalitas merupakan perilaku seseorang di masa depan untuk menggunakan suatu layanan jasa tidak hanya berulang tetapi pada layanan itu saja sehingga memberikan respon yang positif kepada pemberi jasa. Sedangkan loyalitas nasabah merupakan perilaku seorang nasabah dimana nasabah tersebut melakukan kegiatan berulang yang sifatnya positif pada suatu layanan jasa.

Pemberi jasa biasanya mengutamakan pelayanan yang baik agar nasabah memberikan respon loyal kepada pemberi jasa tersebut. Dengan adanya pelayanan yang baik, nasabah pun puas dan akan memberikan respon positif untuk selanjutnya bertransaksi ke pemberi layanan tersebut.

Seperti yang sering kita ketahui salah satu pemberi jasa yang mengutamakan kepuasan nasabah adalah perbankan. Perbankan merupakan badan usaha untuk menghimpun dana masyarakat dan disalurkan kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman maupun lainnya untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat. Salah satu bank milik negara yaitu Bank Mandiri yang mempunyai visi agar nasabah menjadikan pilihan utama yang berkaitan dengan perbankan.

Bank mandiri adalah salah satu bank terbesar di Indonesia yang didirikan pada 2 Oktober 1998 yang dulunya merupakan gabungan dari 4 bank yaitu, Bank Bumi Daya, Bank Dagang Negara, Bank Ekspor Impor Indonesia dan Bank Pembangunan Daerah. Salah satu factor yang dapat membuktikan suatu bank

bekerja atau tidak adalah salah satunya dari total asset yang dimilikinya. Berikut ini adalah table yang berisi asset-asset yang dimiliki oleh bank-bank yang ada di Indonesia :

Tabel 1.1 Peringkat bank di Indonesia berdasarkan total asset per Februari 2022

Peringkat	Bank	Total asset
1	PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI)	1.527 Triliun
2	PT. Bank Mandiri (MANDIRI)	1.350 Triliun
3	PT. Bank Central Asia (BCA)	1.221 Triliun

Sumber : (peringkat/bank, 2022)

Dari data diatas dapat dilihat bahwa Bank Mandiri berada di peringkat kedua setelah BRI dengan jumlah total asset 1.350 Triliun, yang membuat nasabah percaya untuk mengelola keuangan mereka pada Bank Mandiri tersebut. Pusat Bank Mandiri berada di jalan Gatot Subroto Jakarta Selatan dan memiliki 139 cabang di Indonesia.

Salah satu cabang yang berada di Jakarta yaitu KCP Jakarta Lindeteves yang berada di Jalan Hayam Wuruk Jakarta Barat, cabang tersebut berada pada kantor wilayah 3 Jakarta 1. Untuk melakukan transaksi di Bank Mandiri, nasabah dapat merasakan bagaimana pelayanan yang diberikan oleh karyawan Bank Mandiri tersebut. Dengan merasakan bagaimana pelayanan yang diberikan, nasabah dapat memberikan nilai untuk cabang tersebut apakah sesuai atau tidaknya. Dengan pelayanan yang terbaik maka nasabah dapat memberikan respon yang loyal kepada Bank Mandiri KCP Jakarta Lindeteves tersebut.

Bank Mandiri KCP Jakarta Lindeteves terletak pada kegiatan bisnis perdagangan cluster glodok yang dimana nasabahnya biasanya melakukan transaksi perbankan langsung melalui cabang terdekat. Kawasan glodok merupakan Kawasan perdagangan dimana para pedagang mayoritas chinese yang melakukan transaksi impor ekspor barang ke luar negeri, dengan demikian nasabah harus melakukan transaksi ke luar negeri melalui cabang terdekat.

Dengan pertimbangan dari kedua hal tersebut dapat mempengaruhi loyalitas nasabah, sehingga pihak perbankan dapat lebih memperhatikan hal tersebut.

Berdasarkan hal inilah penulis tertarik untuk mengambil penelitian tentang analisis pengaruh nilai pelanggan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah.

## 1.2 Ruang Lingkup Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan modifikasi dan penggabungan dari model penelitian terdahulu, dimana pada penelitian ini akan berfokus pada customer satisfaction (Aslam, W, Arif, I, Farhat, K, & Khursheed, M., 2018). Nasabah yang diteliti adalah nasabah yang melakukan transaksi langsung di Bank Mandiri yang menyebabkan nasabah akan berperilaku royal kepada perusahaan (Ahmad, Siti, Feras, & Jassim, 2022).

Pada penelitian ini terdapat variable endogen dan variable eksogen. Salah satu variable eksogen adalah *customer-oriented behavior* dan variable – variable endogen meliputi *employee Etiquettes, Technical Selling Skills, Employee Performance, Customer Satisfaction, corporate reputation dan customer loyalty*. Variable-variabel tersebut akan diteliti menggunakan metode *Partial Least Squares Structural Equation Model (PLS-SEM)*. Menggunakan metode ini karena penelitian ini bersifat menduga dan akan menganalisis variable daripada menguji suatu teori.

Penelitian ini akan mengumpulkan data melalui kuesioner yang akan dibagikan langsung kepada nasabah Bank Mandiri Lindeteves dalam bentuk kertas yang telah melakukan transaksi pada cabang tersebut. Data yang telah dikumpulkan menjadi data primer yang digunakan penulis untuk mengukur hubungan antar variable masing-masing.

### 1.3 Masalah Penelitian

Pada masa pandemic ini masyarakat Indonesia dihimbau untuk tidak banyak beraktivitas diluar rumah, maka dari itu masyarakat yang ingin melakukan transaksi ke bank hanya melalui layanan internet banking yang disediakan oleh bank. Namun, bagi sebagian masyarakat yang melakukan transaksi besar harus melakukannya melalui cabang terdekat karena keterbatasan dari layanan online yang disediakan oleh perbankan.

1. Apakah *Customer Oriented Behavior* berpengaruh positif terhadap *Employee Etiquettes*?
2. Apakah *Customer Oriented Behavior* berpengaruh positif terhadap *Technical Selling Skills*?
3. Apakah *Customer Oriented Behavior* berpengaruh positif terhadap *Employee Performance*?
4. Apakah *Employee Etiquettes* berpengaruh positif terhadap *Customer Satisfaction*?
5. Apakah *Technical Selling Skills* berpengaruh positif terhadap *Customer Satisfaction*?
6. Apakah *Employee Performance* berpengaruh positif terhadap *Customer Satisfaction*?
7. Apakah *Customer Satisfaction* berpengaruh positif terhadap *Corporate Reputation*?
8. Apakah *Customer Satisfaction* berpengaruh positif terhadap *Customer Loyalty*?

### 1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, maka penelitian ini bertujuan untuk memberikan hasil bahwa :

1. Menguji dan menganalisa lebih lanjut mengenai pengaruh positif *Customer Oriented Behavior* terhadap *Employee Etiquettes*
2. Menguji dan menganalisa lebih lanjut mengenai pengaruh positif *Customer Oriented Behavior* terhadap *Technical Selling Skills*

3. Menguji dan menganalisa lebih lanjut mengenai pengaruh positif *Customer Oriented Behavior* terhadap *Employee Performance*
4. Menguji dan menganalisa lebih lanjut mengenai pengaruh positif *Employee Etiquettes* terhadap *Customer Satisfaction*
5. Menguji dan menganalisa lebih lanjut mengenai pengaruh positif *Technical Selling Skills* terhadap *Customer Satisfaction*
6. Menguji dan menganalisa lebih lanjut mengenai pengaruh positif *Employee Performance* terhadap *Customer Satisfaction*
7. Menguji dan menganalisa lebih lanjut mengenai pengaruh positif *Customer Satisfaction* terhadap *Corporate Reputation*
8. Menguji dan menganalisa lebih lanjut mengenai pengaruh positif *Customer Satisfaction* terhadap *Customer Loyalty*

### 1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan bisa berguna untuk yang membacanya, sebagai berikut :

1. Manfaat Akademis  
 Penelitian ini dapat memberikan pengetahuan umum baru tentang customer loyalty serta customer satisfaction terhadap Bank Mandiri dan dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian mengenai pengetahuan terkait yang dilakukan pada kemudian hari
2. Manfaat Praktis
  - a. Bagi Bank Mandiri, penelitian ini diharapkan sebagai ide atau saran kepada Bank Mandiri dalam pengembangan dalam hal pelayanan kepada nasabah serta dapat menjadi media untuk melihat tingkat kepuasan nasabah
  - b. Bagi dosen, penelitian ini dapat diharapkan menjadi referensi untuk proses belajar-mengajar kedepannya khususnya mengenai customer loyalty.
3. Bagi regulator

Sebagai regulator terutama Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan untuk dapat mengawasi perbankan agar nasabah selalu bersikap loyal.

